



Tilsynsrapport Kærlighedsplejen 2023



21. februar 2023

**Aabenraa Kommune
Kira Jessen og Anna Marie Jensen**

Indholdsfortegnelse

Tilsynsrapport Kærlighedsplejen 2023	1
Formål	3
Tilsynsmetode	3
Vurdering	3
Generel info	4
Opfølgning fra sidste tilsyn	4
Kvalitetstema	4
Trivsel og værdighed	4
Sundhed og Rehabilitering	6
Dokumentation	8
Ledelse og kompetencer	9
Inddragelse af pårørende	10
Tilsynets konklusion	11
Hørings- opfølgnings- og formidlings proces	12

Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsynspolitikken 2023.

Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkravene og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt, at hjælpen leveres med en faglig forsvarlig kvalitet.

Kvalitetstemaer:

- Trivsel og værdighed
- Sundhed og rehabilitering
- Dokumentation
- Ledelse og kompetencer
- Tilbudsportal og plejehjemsoversigt- gælder kun plejehjem
- Inddragelse af og samarbejde med pårørende

Tilsynsmetode

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med én af de to daglige ledere, og en medarbejder, der er nexus ansvarlig. Herudover har tilsynsførende besøgt 3 udvalgte borgere. Telefonisk talt med 3 borgere. Af pårørende er mødt én under tilsynsbesøget i eget hjem. Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema/spørgeguide med uddybning af relevante områder.

Tilsynene kan være aflagt gennem flere besøg, og på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen afhængig af hvad der har været muligt og relevant. I Kærlighedsplejen var det besøg i dagvagten. Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 6 uger før tilsynet.

Tilsynet er anmeldt. Det er et her og nu billede af leverandøren. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus. Der er screenet 6 tilfældige borgere i Nexus.

Tilsynet er et udtryk for den helhed, som er oplevet igennem interviews, observationer samt datatræk fra Nexus. Således den tilsynsførendes oplevelse af sammenhæng af leverandøren den/de pågældende dage, der har været aflagt tilsyn.

Vurdering.

Vurderingen af tilsynet sker ud fra en samlet vurdering af kvalitetstemaerne og kriterier, hvor tilsynet vurderes som:

Godkendt. Der er ikke fundet fejl eller mangler, der har givet anledning til anmærkninger. Der kan gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

Godkendt med anmærkninger. Der er fundet mindre fejl eller mangler og der gives anmærkninger på et eller flere kvalitetstemaer.

Anmærkninger er af mindre karakter og forventes at kunne være opfyldt inden for en rimelig tidsfrist og med opfølgning herpå.

Der kan ud over anmærkningerne gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

Ikke godkendt. Der er fundet fejl eller mangler, som direkte berører borgerens trivsel.

Anmærkninger er af en karakter, som kræver øjeblikkelig handling. Tilsynet vurderer, hvorvidt der er behov for afvikling af et skærpet tilsyn.

Anmærkninger: gives når der er forhold, som kræver opfølgning og tilretninger for, at tilbuddet kan leve op til kvalitetskriterierne. Leverandøren bliver bedt om at udarbejde en handleplan, der skal være med til at understøtte opfølgning og udvikling på baggrund af anmærkningerne.

Anbefalinger: gives når der er forhold, der kan forbedres og hvor et særligt fokus kan være med til at bidrage til kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der stilles ingen krav om udarbejdelse af en handleplan.

Det er væsentligt at understrege, at tilsynet afspejler et øjebliksbillede, hvor der foretages en stikprøvekontrol af opgaveløsningen på det enkelte tilbud. Tilsynet er ikke et udtryk for alt, hvad der foregår på det enkelte tilsyn.

Anbefalinger og/eller anmærkninger fremgår under hvert kvalitetstema samt samlet i konklusionen for tilsynet.

Generel info

Kærlighedsplejen har aktuelt tilknyttet 35 borgere.

Under tilsynsperioden har Kærlighedsplejen følgende medarbejder kompetencer:

2 social og sundhedsassistenter.

4 social og sundhedshjælpere.

1 sygeplejerske tilknyttet, som kontaktes ad hoc.

3 administrative medarbejdere, heraf en i flexjob.

1 ufaglært.

To daglige ledere, hvoraf den ene er social og sundhedsassistent, den anden ufaglært og begge uden ledelsesuddannelse.

Opfølgning fra sidste tilsyn

Der har ikke tidligere været tilsyn i Kærlighedsplejen, da de er en ny privat leverandør fra oktober 2022.

Kvalitetstema

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2023, som er:

Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer, Tilbudsportalen/Plejhjemoversigten (gælder kun plejehjem), Inddragelse af og samarbejde med pårørende.

Trivsel og værdighed

Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsatser og valgte metoder matcher målgruppens behov, samt borgerne mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsatserne understøtter borgerens trivsel i hverdagen, bl.a. ved en øget opmærksomhed på ensomhed og

mistrivsel. Indsatsen skal ligeledes understøtte borgerens ønske om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.

Kærlighedsplejen afholder opstartsmøde med borgerne, hvor de tildeles en kontaktperson. De 5 borgere, der er talt med på tilsynet oplyser alle, at de er meget tilfredse med hjælpen. De oplever at kende de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Medarbejderne opleves imødekommende og meget venlige. En ud af de 5 borgere, oplyser der kommer flere forskellige medarbejdere og ofte nogen under oplæring, men oplever det ikke som et problem. De kender deres arbejdsopgaver. Borgerne tilbydes erstatningshjælp, hvis hjælpen aflyses eller ændres af hjælperen. Hjælpen leveres på samme tidspunkt og varierer ikke mere end +/- 1 time.

En borger, der er besøgt oplyser, at hun har haft en medarbejder fra Kærlighedsplejen til rengøring, der både flyttede hendes møbler og støvsugede dem. Det var hun meget glad for, men ikke en del af hendes aftale med kommunen.

Kærlighedsplejen oplyser, at de er opmærksomme på evt. ensomme borgere og har et samarbejde med ensomhedsmedarbejdere. En borger der er talt med har kontakt med ensomheds medarbejder og oplevede en meget behagelig samtale under et hjemmebesøg. De har aftalt at mødes igen. Borger håber hun kan hjælpe hende med at få etableret ledsagelse til læge og indkøb. Der tilbydes klippekort til selvvalgte ydelser til borgere, som f.eks. gåture. En borger der er besøgt på tilsynet har et klippekort, men endnu ikke anvendt det pga. dårligt vejr til gåtur. Hustru er i tvivl om hvad de kan anvende klippekortet til. Borger er desuden udfordret kognitivt og kan ikke være alene i en længere periode. Hustru spørger om de kan anvende klippekort til aflastning af hende, når hun f.eks. har aftaler ud af huset. Hun oplyser ligeledes, at de har en pårørende, der kommer og hjælper med aflastning.

En besøgt borger oplyser, at hun selv laver mad og spiser sammen med sin nabo. Har god kontakt til sine børn. Holder sig i gang med håndarbejde såsom syning.

En af de 5 udvalgte borgere på tilsyn, er dement og deltager i sociale arrangementer og fysisk træning 2 gange om ugen på nærliggende dagcenter, som et visiteret tilbud fra kommunen. Er meget tilfreds med dette. Borger spiser den kommunale madservice i dagcenteret og oplever det er god mad.

En af de udvalgte borgere på tilsyn er tilknyttet madservice fra kommunen og oplever maden meget god og varieret. Leveres efter aftalte tider. Hun vil dog afmelde, da det er for dyrt for hende.

En ud af de udvalgte borgere deltager 2 gange om ugen i vedligeholdende træning og er via ensomhedskonsulentens tilbudt at komme i et privat tilbud, hvilket hun er rigtig glad for.

En af de udvalgte borgere gav udtryk for, at der ikke kom hjælp i en aftenvagte ved nødkald pga sygdom, mente at der var for få personer ansat.

Der har ikke været magtanvendelse inden for det seneste år. Leder ansvarlig for indberetning og magtanvendelsesregler er kendte. Der informeres om kurser i magtanvendelse udbudt af kommunen.

Der er på udvalgte borgere delvist udfyldt livshistorie. Der er gode notater under særlige opmærksomhedspunkter i døgnrytmeplanen, der tager udgangspunkt i den enkeltes særlige behov.

Alle adspurgte borgere udvalgt på tilsyn kender til fleksibel hjemmehjælp. Flere af de udvalgte borgere har benyttet sig af dette, og det er dokumenteret.

2 ud af de 5 adspurgte borgere samt den pårørende, der er talt med, oplever, at de har et større behov for hjælp til rengøringsopgaver end de er bevilget. Det er alt fra ønsket hjælp til at rengøre fodlister, køkkenskabe og ind- og udvendig vinduespuddning. En borger der er besøgt, oplyser hun har forsøgt sig med at vaske fodlister, men faldt, da hun har nedsat balance. Hun oplyser, at hun ikke har et netværk, der kan hjælpe med opgaverne og ikke har råd til at tilkøbe sig ekstra hjælp. Hun oplyser, at der ikke er blevet gjort hovedrent i 20 år, da hun har været syg og haft nedsat balance og dårlig skulder.

De 3 hjem der er besøgt er alle pæne, opryddelige og rene. Det ene hjem tilkøber sig til havehjælp.

Det er tilsynets vurdering, at Kærlighedsplejen vægter trivsel og værdighed. Der er sammenhæng mellem det tilsynsførende oplever, i mødet med borgere, personale, pårørende og leder samt de oplysninger, de giver. Alle adspurgte borgere vægter og oplever, at det er den samme medarbejder, der leverer hjælpen og er glade for den hjælp der leveres indenfor de gældende aftaler.

Anbefalinger:

En af de besøgte borgere henvises til at kontakte visitationen, da hun spørger til øget hjælp til rengøringsopgaver. Obs, at henvise borgeren til Myndigheden, hvis de efterspørger mere hjælp end der er bevilget.

En borger der er besøgt oplyser, at hun har haft en medarbejder fra Kærlighedsplejen til rengøring, der både flyttede hendes møbler og støvsugede dem. Det var hun meget glad for, men ikke en del af hendes aftale med kommunen. Obs, at der ikke leveres opgaver ud over serviceniveau i kommunen, hvis det ikke er bevilget af Myndigheden.

Der kan være behov for at afklare med borgeren hvad der kan tilbydes i et klippekort samt om der er mulighed for at tilbyde udvidet klippekortsordning til pårørende med demente. Der henvises til aftaler i kvalitetsstandard for hjemmehjælp, som Kærlighedsplejen ikke var bekendt med at kunne søge.

Noter aftaler ift. pårørendes opgaver ift. pleje- og praktiske opgaver i et hjem under generelle aftaler.

Anmærkninger:

Ingen

Sundhed og Rehabilitering

Indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, og med borgeren som den aktive medspiller.

Det er væsentligt, at indsatserne koordineres tværfagligt med fokus på at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer, så borgerne så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.

Kærlighedsplejen har fokus på rehabilitering i mødet med borgeren. Fremgår i deres dokumentering i døgnrytmeplanen, hvor der er angivet medarbejderens og borgerens indsats i en given plejesituation. Der er aktuelt et tværfagligt rehabiliteringsforløb på tværs af flere faggrupper. Der er samarbejde på tværs ift. udvalgte borgere med bl.a. sygeplejen. Borger med kateter, hvor der er reageret på afvigelse. Fremgår i en avis og observation.

Tilstandshjul er udfyldt hos alle screenede borgere, der er udvalgt til gennemgang under tilsynet. I tilstande fremgår delvist via scoring af tilstande om borgers funktionsniveau er vedvarende eller udviklende. Ikke alle borgers funktionsniveau i de enkelte tilstande er opdaterede ift. at det stemmer overens med deres aftaleskema fra visitationen. Hos 4 ud af 6 screenede borgere er funktionsniveauet i tilstandshjulet scoret til udviklende, men i afgørelsen fremgår længerevarende hjælp. Det skal fremgå tydeligt om der skal arbejdes vedligeholdende eller udviklende med en indsats.

Der er borger, der har forløb med demenskoordinator.
Borger der er tilknyttet ensomhedsindsats.

Der er endnu ikke tilmeldt medarbejdere til rehabiliteringskurser eller ift. oprettelse af rette dokumentering med indsatsmål ift. borgere med udviklende funktionsniveau i tilstande.
2 ud af de 5 adspurgte borgere klarer dele af rengøring i hjemmet selv. Borgerne deltager i rengøringen i det omfang de kan. Eksempelvis tørre støv af, klare tøjvask eller hjælpe med at skifte sengetøj.

Der er god beskrivelse i døgnrytmeplanen hos en udvalgt borger, der hjælper til i badesituationen. Der er viden om bestilling af hjælpemidler. Der er en adm. medarbejder med udekørende funktion ved behov for oplæring af medarbejdere i forflytningssituationer.

Der er ingen igangværende afprøvninger med velfærdsteknologi, men leder er meget imødekommende overfor at vide mere om deres muligheder.

Der er tilmeldt medarbejder til undervisning i utilsigtede hændelser, da der arbejdes med uddelegeret sygepleje i form af f.eks. medicinadministration og kateterpleje.

En borger der er besøgt, oplyser, at hun har faldtendens og nedsat bevægelighed i sin skulder. Er tilbudt træning i kommunalt regi, men har ikke råd til transport til og fra træning, som hun oplyser er 80 kr. pr gang.

Borger udvalgt på tilsyn går selv til og fra indkøbscenter med udendørs rollator bevilget gennem kommunen.

Borgere på tilsyn er kompenseret med hjælpemidler fra kommunen, alt fra høreapparater, teleslynger, rollator, toiletforhøjer, nødkald etc.

Borger på tilsyn er kompenseret med hjælpemidler fra Kommunen, men lidt utilfreds med, at der kun bevilliges en rampe til kørestol. Vi gerne ud på terrassen.

Anbefalinger:

Ingen.

Anmærkninger:

Der er behov for, at funktionsniveau i tilstandshjulet opdateres på borgere, så det stemmer overens med borgers aktuelle funktionsniveau. Der, hvor der er rehabiliteringspotentiale skal der være et udviklende indsatsmål for hjælpen. Der skal være viden om kommunens rehabiliterings tilgang og tilmeldes undervisning i rehabilitering ifølge kontrakten. Der udarbejdes handleplan og tilbagemelding seneste 1.6.23

Dokumentation

Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsatser, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen skal konkretiseres og dokumenteres i Nexus, hvor de løbende evalueres.

Korrekt anvendelse af Nexus er en forudsætning for at kunne yde den bedst mulige indsats, såvel monofagligt som tværfagligt og tværorganisatorisk samt en forudsætning for borgernes retssikkerhed.

Der er screenet 6 borgere i fagsystemet. Heraf 3 med udviklende funktionsniveau i det faglige notat. Der mangler indsatsmål eller opdaterede indsatsmål på alle borgere. Medarbejdere endnu ikke tilmeldt undervisning i SMART mål med GAS score, oplyser leder. Det er angivet i handlingsanvisningen døgnrytmeplan, hvad medarbejders indsats og borgers indsats er i plejen. Der er hos udvalgte borgere rehabiliteringsforløb, hvor der er indsatsmål fra andre faggrupper. Tilstande oprettet på alle borgere. Der mangler opdatering af funktionsniveau for 4 af de 6 screenede borgere.

Der er relevante og gode observationer tilknyttet, som er relateret til tilstanden.

Der er relevante adviser til samarbejde på tværs f.eks. både til sygeplejen og visitationen på udvalgte borgere. Medarbejderne oplyser, at de orienterer sig i observationer og advis via deres mobil telefoner eller Ipads. Der er gode observationer og tilbagemeldinger til kollegaer, også tværfagligt på observationer hos borgerne. F.eks. på udvalgte, hvor kateter er stoppet, mål hos borger ikke er opdateret etc.

Hjælpen der leveres fremgår i kalenderen og afvigelser fremgår i observationer, f.eks. hvis borger aflyser hjælpen, eller der er tvivl om pårørende har givet medicin etc. I en aften vagt var der noteret struktur i døgnrytmeplanen, men det fremgik ikke hvilken struktur der var tale om.

Der er ifølge kontrakten krav om selvevaluering. Dette endnu ikke etableret. Der henvises til brugen af selvevalueringsskemaer fra dialognet. Leder oplyser, at de nuværende kun har én citrix adgang med tilgang til dialognet.

Samarbejde med pårørende fremgår ikke tydeligt i fagsystemet.

Der er nexus superbruger, som oplyser, at hun løbende tilbydes møder og kurser ved kommunen og får opdateringer.

Anbefalinger:

Notere samarbejde med pårørende i de rette felter under generelle aftaler. Anvende og udfylde livshistorie, hvor det er relevant for borgeren.

Anmærkninger:

I følge kontrakten er det leverandøren, der skal opdatere og vedligeholde relevante data i omsorgssystemet, når hjælpen er bevilget. Data oprettet i f.eks. faglig notat, indsatsmål eller døgnrytmeplan, som ikke længere er aktuelle, skal tilrettes af leverandøren og opdateres med det aktuelle funktionsniveau og beskrivelse af de aktuelle opgaver der leveres. Leder følger op på dette og handleplan med tilbagemelding senest 1.6.23 er udarbejdet.

Kærlighedsplejen er opstartet som leverandør for ca. ½ år siden. Der anbefales tilmelding af medarbejdere til undervisning i SMART mål med GAS score. Dette vil leder gøre. Således en

igangværende proces om at imødekomme kommunens krav om, at der som minimum hos borgere med rehabiliterende indsatser angives indsatsmål. Leder sørger for oprettelse af minimum et mål hos disse borgere senest 1.6.23.

Der er krav om selvevaluering af dokumentationen i følge kontrakten. Dette endnu ikke iværksat og der henvises til materiale, der med fordel kan anvendes på dialognet. Der er udarbejdet handleplan med tilbagemelding 1.6.23

Ledelse og kompetencer.

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der arbejder med faglig udvikling, herunder inddragelse af civil samfundet og velfærdsteknologi, har fokus på medarbejder trivsel, vægter den gode dialog og dermed fremmer effektiviteten og kvaliteten på tilbuddet. Det er af afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle behov.

Leder der er tilstede under tilsynet var ikke bekendt med kommunens uddannelses tilbud i f.eks. oprettelse af Nexus tilstande, rehabilitering og SMART mål med GAS score. Information fra kommunen sendt til den anden leder, der p.t. er sygemeldt.

Der er udpeget en nøgleperson, som er ansvarlig for, at der dokumenteres de tiltag der er nødvendige, men alle er selv ansvarlige for at dokumentere i hverdagen.

Der er oprettet APV skemaer for alle hjem på borgere udvalgt på tilsynet.

Der er udpeget Nexus ansvarlig medarbejder, der oplyser at være orienteret om nye tiltag og møder fra kommunen.

Der er personalemøder hver måned med de ansatte.

Der er ind mødested dagligt for alle medarbejdere, hvor der er Ipads og telefoner til rådighed, som tages med på ruterne og hvor elektroniske kørelister fremgår. Kørelister relevante og opdaterede på udvalgte borgere på tilsynet.

Der arbejdes med uddelegeret sygepleje opgaver og der opleves, at der kan hentes sparring ved behov fra sygeplejen. Der er viden om kompetencekort, men der anvendes ikke skemaer fra dialognet.

Der gives introduktion i oplæring til nye medarbejdere. Der er ikke et fast introduktionsprogram.

Leder oplyser, at der tilbydes MUS samtaler og er i færd med at planlægge disse for 2023 i sommerhalvåret.

Leder har erfaring som leder i anden kommune, men endnu ingen lederuddannelse.

Der er som angivet i kontrakten dialogmøder med visitationen. Senest afholdt i januar 2023.

Praktikpladser skal tilbydes ved mere en 5 % af den visiterede tid som personlig pleje. Det var leder ikke bekendt med, men en del af kontrakten.

Der har ikke været andre tilsyn i Kærlighedsplejen, f.eks. sundhedsfaglige eller ældretilsynet.

Anbefalinger:

At leder gør brug af de undervisningstilbud som kommunen udbyder, så de klædes på til de opgaver der leveres og anvender fagsystemet korrekt.

At de anvender dialognet og gør brug af de navigationssedler ved tvivl om anvendelse af data i Nexus f.eks. selvevalueringsskemaer, kompetencekort etc.

Anmærkninger:

Leder undersøger om de overstiger de 5 % af den visiterede tid til personlig pleje, og vil henvende sig til myndigheden hvis de er omfattet af regler om praktikpladser. Der gives en tilbagemelding til tilsynsførende senest 1.6.23

Inddragelse af pårørende

En pårørende oplyser under et hjemmebesøg, at hjælpen leveres af de samme medarbejdere. Hjælpen leveres til aftalt tid og ift. det, der er aftalt af hjemmehjælpsydelse med kommunen. Der opleves et godt samarbejde med Kærlighedsplejen. Der er visiteret rengøring som aflastning til den pårørende, og det opleves som en stor hjælp. Kærlighedsplejen sikre sig, at der er enighed om den hjælp der leveres. Kærlighedsplejen er lette at komme i telefonisk kontakt med.

Pårørende oplyser, at de har et nødkald, som desværre ikke har virket en nat, hvor kateteret var stoppet. Nødkaldet går til Kærlighedsplejen. Sygeplejen blev telefonisk kontaktet af den pårørende, men kom først efter middag dagen efter. Det var en uheldig oplevelse for dem. Generelt opleves lang ventetid, når der er behov for sygepleje til kateterproblemer. Hustru kan godt være ked af det og frustreret, når hun oplever ikke at få sin nattesøvn, fordi hun skal vente flere timer på sygeplejen.

Pårørende der er talt med kan være i tvivl om hvad hun kan aflastes med af opgaver, når hun selv skal til undersøgelse på sygehuset eller andre ting, der gør hun ikke kan være der og hjælpe sin mand.

Aftaler med pårørende er delvist noteret i fagsystemet på udvalgte borgere på tilsynet.

På en udvalgt borger, der er talt med telefonisk, er oplysningerne om pårørende ikke i overensstemmelse med borgers oplysninger. Hun oplyser, at den pårørende desværre selv er blevet syg og ikke kan ledsage hende til egen læge eller indkøb mere, som der er noteret i generelle aftaler i fagsystemet. Oplysningerne er dokumenteret i 2018.

Anbefalinger:

At der er en opmærksomhed på, at pårørende til en plejkrævende dement kan anvende udvidet klippekort, hvis der er behov for øget hjælp, når den pårørende har egne aftaler eller generelt efterspørger aflastning/afløsning. Eller henvise den pårørende til myndigheden, hvis aftaler ikke kan imødekommes iht. gældende kvalitetsstand for hjemmehjælp eller der er behov for aftaler med myndigheden. Der henvises til kommunens vejledning om strategi og samarbejde med pårørende samt kvalitetsstandard for hjemmehjælp 2023.

Det fremgår ikke klart i kvalitetsstandard eller en servicevejledning, hvilke kriterier samt målgruppe hjælpen til den pårørende er visiteret ud fra ift. rengøring som aflastende hjælp.

Det fremgår heller ikke tydeligt hvilken afløsning i hjemmet, der kan tilbydes pårørende udover udvidet klippekort. Dette er videregivet af tilsynsførende til myndighedschefen.

Anmærkninger:

ingen

Tilsynets konklusion

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder og pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentationen, vurderer tilsynet samlet set, at Kærlighedsplejen delvist lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder, vedtagne serviceniveau samt kontrakten.

Godkendt med anmærkninger.

Der er en proces i gang med at overholde gældende lovgivning om utilsigtede hændelser. Leder deltager i undervisningen til maj '23.

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkelte menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere og pårørende udtrykte alle tilfredshed med den leverede hjælp og de individuelle hensyn, der bliver taget til den enkelte.

Samlet antal anbefalinger:

- Der er en anbefaling om, at borgers udtrykte behov for øget hjælp ud over de visiterede og leverede indsatser, noteres i borgers journal ift. den råd og vejledning, der er givet til borgeren, f.eks. ved ønske om øget behov rengøring, afløsning i hjemmet etc., at der henvises til myndigheden.
- At der oprettes livshistorie på de borgere hvor det er relevant.
- At der noteres pårørendes samarbejde omkring hjælpen til en borger i generelle aftaler i fagsystemet.
- At der anvendes tilgængeligt materiale om brugen af fagsystemet, der findes på dialognet.
- At der gøres brug af kommunens tilbud om kurser til ansatte.

Samlet antal anmærkninger:

- Der er en anmærkning ift. manglende anvendelse og oprettelse af indsatsmål hos borgere, der er registreret med udviklende funktionsniveau. Det fremgår som en aftale i kontrakten. Leder vil tilmelde medarbejdere til undervisning i SMART mål med GAS score og handleplan udarbejdet med opfølgning senest den 1.6.23.
- Der er en anmærkning ift. at det er leverandøren, der skal sikre sig, at oplysningerne i fagsystemet er opdateret. Leder vil tilmelde medarbejdere til undervisning i Nexus tilstande og handleplan udarbejdet med opfølgning senest den 1.6.23.
- Der er som følge af kontrakten brug for, at Kærlighedsplejen arbejder systematisk med selvevaluering. Der er vejledt om, at materiale fra dialognet med fordel kan anvendes. Der er bedt om en status på selvevaluering senest den 1.6.23 til tilsynsførende.
- Der er krav om at tilbyde praktik til elever, hvis de samlede indsatser ved personlig pleje overstiger 5 %. Leder vil melde tilbage til tilsynsførende om det er aktuelt nuværende for Kærlighedsplejen og kontakte myndigheden, hvis de skal være praktiksted. Tilbage melding om antal % senest den 1.6.23 til tilsynsførende.

Hørings- opfølgings- og formidlings proces	
	Beskrivelse
1	Tilsynsenheden udfærdiger en skriftlig tilsynsrapport inden for 15 arbejdsdage efter tilsynet har fundet sted.
2	Tilsynsenheden sender rapporten til lederen af den besøgte enhed til kommentering for eventuelle faktuelle fejl. Lederen sender evt. kommentering til tilsynsenheden indenfor 14 dage.

Opfølgning og formidling	
	Beskrivelse
1	Lederen af enheden sørger for at den endelige og godkendte tilsynsrapport i webtilgængelig udgave, offentliggøres på kommunens hjemmeside via sekretær rihp@aabenraa.dk